

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA JUMBA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rina Hermina¹, Siti Raudah², Moh. Fajar Noorrahman³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: rinahermina06@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Desa Jumba di Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, memegang peranan vital dalam melayani warga. Meski demikian, operasionalnya masih terhambat oleh masalah kedisiplinan staf, lambatnya birokrasi, serta fasilitas yang kurang memadai. Penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di wilayah tersebut. Studi ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan melibatkan 55 responden sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, yang kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27 melalui serangkaian uji statistik validitas, reliabilitas, hingga analisis regresi. Temuan riset mengonfirmasi adanya pengaruh positif dan signifikan antara mutu layanan dengan kebahagiaan warga. Nilai korelasi sebesar 0,638 menunjukkan hubungan yang kuat, sementara uji t membuktikan hipotesis diterima dengan nilai t_{hitung} 6,027 yang melampaui t_{tabel} . Secara spesifik, variabel pelayanan berkontribusi sebesar 41% terhadap kepuasan warga, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor eksternal lain. Guna mengoptimalkan kinerja, Kantor Desa Jumba disarankan melakukan evaluasi rutin dan lebih responsif terhadap aspirasi masyarakat melalui survei berkala.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Desa Jumba

ABSTRACT

The Jumba Village Office in South Amuntai District, North Hulu Sungai Regency, plays a vital role in community governance. However, daily operations face challenges such as low staff discipline, bureaucratic delays, and inadequate infrastructure. This study aims to investigate how service quality directly impacts public satisfaction within this administrative hub. Employing a quantitative associative approach, the research gathered data from 55 respondents through observations, questionnaires, and documentation. The collected data underwent rigorous statistical testing including validity, reliability, and regression analysis using IBM SPSS Statistics 27 to ensure high accuracy. The results reveal a strong, positive, and significant correlation (0.638) between service standards and resident satisfaction. With a t-value of 6.027 surpassing the critical t-table value the hypothesis is firmly supported. Specifically, service quality accounts for 41% of the variance in community satisfaction, while the remaining 59% is influenced by external factors not covered in this study. To bridge this gap, the Jumba Village Office is encouraged to conduct regular performance evaluations and actively integrate citizen feedback through satisfaction surveys to foster a more responsive administrative environment.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Jumba Village Office

PENDAHULUAN

Landasan fundamental pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagaimana tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pasca-amandemen, bukan sekadar dokumen formalitas belaka. Di dalamnya terkandung visi besar untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Mandat konstitusional ini memberikan konsekuensi logis bahwa negara memikul tanggung jawab penuh untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik berkualitas.

Pelayanan ini mencakup spektrum yang luas, mulai dari penyediaan barang publik, jasa publik, hingga pelayanan administratif yang menjadi hak sipil setiap individu tanpa terkecuali. Namun, dalam perjalanannya, implementasi idealisme ini sering kali berbenturan dengan realitas di lapangan yang kompleks.

Saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih berada dalam fase transisi yang penuh tantangan. Sering kali, birokrasi kita dihadapkan pada situasi di mana layanan yang diberikan belum sepenuhnya sinkron dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dinamis. Ketidaksiapan institusi dalam merespons transformasi nilai-nilai kemasyarakatan yang multidimensional menjadi salah satu faktor penghambat utama. Di sisi lain, arus globalisasi yang membawa kemajuan pesat di bidang teknologi informasi, komunikasi, transportasi, hingga perdagangan internasional, menuntut aparatur negara untuk bergerak lebih cepat dan adaptif. Tanpa adanya inovasi yang berkelanjutan, instansi pemerintah akan tertinggal dalam memenuhi ekspektasi publik yang semakin tinggi dan kritis.

Secara legal-formal, kerangka kerja pelayanan publik telah dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Regulasi ini secara eksplisit mewajibkan penyelenggara layanan untuk menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas yang memadai demi terciptanya iklim pelayanan yang kondusif. Hal ini selaras dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Inti dari regulasi tersebut sebenarnya sangat sederhana: setiap unit kerja pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat harus menjadi garda terdepan dalam memberikan kemudahan, bukan justru menjadi sumber kerumitan baru bagi warga.

Satu hal yang sering terlupakan dalam diskursus birokrasi adalah bahwa kualitas layanan sesungguhnya tidak ditentukan oleh perspektif penyedia jasa, melainkan oleh persepsi masyarakat sebagai pengguna. Sebuah layanan dianggap berkualitas apabila ia mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Ekspektasi publik ini tidak muncul dari ruang hampa; mereka membandingkan pengalaman masa lalu, informasi yang beredar di lingkungan sosial, serta janji-janji yang disampaikan oleh institusi tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah akumulasi dari sikap, interaksi, dan integritas yang ditampilkan oleh para aparatur saat melayani kepentingan publik.

Sayangnya, citra pelayanan publik di mata masyarakat masih sering diidentikkan dengan performa yang rendah dan birokrasi yang berbelit-belit. Keluhan klasik mengenai perilaku aparatur yang kurang ramah, tidak responsif, dan prosedur yang memusingkan tetap menjadi isu dominan dalam berbagai pengaduan masyarakat. Meski saat ini banyak instansi mulai berbenah untuk meningkatkan daya saing, tantangan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien masih sangat nyata. Di era digital saat ini, masyarakat menuntut transparansi dan kecepatan. Perbaikan perilaku aparatur dan penyederhanaan prosedur menjadi harga mati yang harus dibayar pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap kredibilitas negara.

Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi poin krusial yang ditegaskan oleh berbagai pihak, termasuk Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melalui Noorhalis Majid. SOP bukan sekadar tumpukan dokumen administratif, melainkan kompas bagi aparatur untuk bekerja secara terukur dan akuntabel. Dengan SOP yang jelas, masyarakat memiliki parameter untuk menilai apakah mereka telah dilayani dengan benar. Lebih dari itu, Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan ruang bagi pengawasan partisipatif masyarakat melalui mekanisme pengaduan. Hal ini merupakan bentuk kontrol sosial agar penyelenggara layanan tidak lalai dalam menjalankan kewajibannya. Pengaduan dari warga seharusnya dipandang sebagai bahan evaluasi yang berharga, bukan sebagai serangan terhadap institusi.

Jika kita berbicara mengenai efektivitas pelayanan, maka titik ukur yang paling mendasar berada pada level pemerintahan desa atau kelurahan. Sebagai unit terkecil yang paling dekat dengan kehidupan sehari-hari warga, Kantor Desa menjadi pusat layanan administratif vital, seperti pengurusan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu

(SKTM), hingga legalitas surat tanah. Di sinilah peran struktur organisasi desa menjadi sangat signifikan. Sinergi antara Kepala Desa, Sekretaris Desa, para Kepala Seksi, hingga Kepala Urusan sangat menentukan apakah sebuah layanan akan berjalan mulus atau macet di tengah jalan. Setiap elemen dalam struktur ini memiliki tanggung jawab spesifik untuk memastikan bahwa setiap warga yang datang mendapatkan haknya secara profesional.

Namun, potret nyata di Kantor Desa Jumba memberikan gambaran yang masih memerlukan banyak perhatian. Berdasarkan data penerima layanan, terjadi lonjakan interaksi masyarakat yang signifikan dari tahun 2024 ke 2025. Jika pada sepanjang tahun 2024 tercatat ada sekitar 25 orang penerima layanan, maka pada periode Januari hingga September 2025 saja jumlahnya telah meningkat drastis menjadi 99 orang, sehingga total terekam sebanyak 124 orang. Peningkatan kuantitas penerima layanan ini sayangnya belum diimbangi dengan optimalisasi fungsi dan tugas secara maksimal oleh perangkat desa. Di lapangan, indikasi ketidakpuasan masih terlihat jelas, seperti lambatnya penyelesaian dokumen administrasi dan ketidakhadiran petugas pada jam-jam kerja efektif.

Kondisi di Kantor Desa Jumba menjadi cerminan kecil dari tantangan besar pelayanan publik di tingkat akar rumput. Meskipun regulasi telah menekankan pentingnya peningkatan kualitas, praktik di lapangan sering kali masih terjebak dalam pola kerja lama yang tidak produktif. Keterbatasan sarana mungkin menjadi kendala, namun faktor sumber daya manusia dan komitmen untuk melayani tetap menjadi penentu utama. Tanpa adanya kesadaran akan tanggung jawab moral terhadap warga, peningkatan kualitas pelayanan hanya akan menjadi slogan tanpa makna. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap kinerja aparatur Desa Jumba perlu segera dilakukan agar hak-hak administratif masyarakat tidak terabaikan dan visi besar konstitusi untuk menyejahterakan rakyat dapat benar-benar dirasakan hingga ke pelosok desa.

Berdasarkan hasil observasi di dapat beberapa fenomena masalah yang ditemui oleh peneliti dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Ketimpangan Ekspektasi dan Realitas Layanan: Terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan warga dengan layanan yang diberikan. Proses administrasi penting, seperti pembuatan SKTM atau Surat Izin Usaha, sering kali mengalami keterlambatan. Prosedur yang seharusnya rampung dalam satu hari kerja justru molor hingga 2-3 hari, sehingga menghambat urusan mendesak masyarakat.
2. Rendahnya Kedisiplinan Aparatur Desa: Kepatuhan terhadap jam kerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) masih sangat minim. Sering ditemukan staf yang datang terlambat (misalnya baru hadir pukul 09.00 WITA) atau meninggalkan kantor lebih awal. Hal ini memicu antrean panjang dan keluhan warga yang waktunya terbuang hanya untuk menunggu petugas di meja layanan.
3. Fasilitas Pendukung yang Terbatas: Ketersediaan sarana dan prasarana di kantor desa belum mampu menampung kebutuhan warga. Jumlah kursi tunggu yang sangat minim memaksa masyarakat berdiri dalam waktu lama. Selain itu, ketiadaan papan informasi mengenai alur dan persyaratan layanan sering kali membingungkan masyarakat yang ingin mengurus administrasi.

Dalam ekosistem organisasi, baik yang berorientasi pada keuntungan (bisnis) maupun nirlaba, konsep kualitas memegang peranan sentral sebagai tolok ukur kinerja. Kualitas bukan sekadar istilah teknis, melainkan cerminan dari derajat atau mutu suatu entitas. Secara mendasar, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menafsirkan kualitas sebagai tingkat baik atau buruknya sesuatu. Namun, dalam konteks manajemen, definisi ini berkembang lebih dinamis. Sebagaimana dikutip oleh Hardiyansyah (2018:49), Sinambela menegaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang memiliki kemampuan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Pandangan ini diperkaya oleh Goetch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2018:112) yang memandang kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan yang tidak hanya memenuhi, tetapi berupaya melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas mensyaratkan adanya proses perbaikan berkelanjutan yang melibatkan sinergi antara manajemen, karyawan, dan pemerintah untuk

menciptakan daya saing di pasar global dan menjadi sumber kebanggaan nasional.

Ketika konsep kualitas ditarik ke dalam ranah jasa, kita mengenal istilah kualitas pelayanan. Pelayanan publik, sebagai wujud nyata kehadiran negara, didefinisikan sebagai aktivitas pemenuhan kebutuhan penerima layanan sesuai peraturan perundang-undangan. Efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk menghindari birokrasi yang berbelit-belit. Hal ini selaras dengan amanat UUD 1945 dan UU Pelayanan Publik yang menjamin hak warga negara atas layanan dasar. Dalam perspektif teoritis, Kotler (dalam Arianto, 2018:85) mendeskripsikan kualitas pelayanan sebagai tindakan tidak berwujud yang ditawarkan satu pihak ke pihak lain tanpa perpindahan kepemilikan. Definisi ini diperkuat oleh Kotler dan Keller (dalam Ardane, 2017:8) yang menyebutkan bahwa kualitas merujuk pada totalitas karakteristik layanan yang memenuhi kriteria tertentu. Dari berbagai pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan penyelenggara untuk memenuhi ekspektasi masyarakat secara tepat waktu, konsisten, dan efisien berdasarkan standar yang berlaku.

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan telah diterapkan, Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018:72-73) menguraikan lima dimensi utama yang dikenal sebagai indikator kualitas layanan. Pertama adalah Reliability atau keandalan, yang menuntut kecermatan petugas dalam menangani masalah dan menjalankan prosedur. Kedua, Responsiveness atau daya tanggap, yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam membantu masyarakat. Ketiga, Assurance atau jaminan, yang mencakup kesopanan, keterampilan, dan kemampuan petugas memberikan rasa aman serta kepastian biaya. Keempat adalah Empathy, di mana petugas diharapkan mampu melayani dengan kepedulian tulus dan menghargai kebutuhan individu. Terakhir, Tangibles atau bukti fisik, yang meliputi kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan ruang layanan, hingga kerapian penampilan petugas. Kelima elemen ini menjadi parameter yang dirasakan langsung oleh pelanggan sebagai pengalaman layanan.

Lebih dalam lagi, Vincent Gaspersz (dalam Ardane, 2017:18) merinci prinsip-prinsip spesifik dalam industri jasa. Prinsip-prinsip tersebut meliputi ketepatan waktu dan layanan, kesopanan dan keramahan petugas garda depan, tanggung jawab dalam penanganan keluhan, serta kelengkapan sarana pendukung. Selain itu, kemudahan akses, variasi model layanan yang inovatif, fleksibilitas pelayanan pribadi, kenyamanan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan lahan parkir, serta atribut pendukung lainnya seperti kebersihan lingkungan, turut menjadi penentu kualitas. Keseluruhan prinsip ini menegaskan bahwa standar layanan memerlukan kepemimpinan strategis dan evaluasi proses yang berkelanjutan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sering kali menghadapi hambatan. Di era informasi yang menuntut kecepatan, birokrasi pemerintah sering kali terhambat oleh faktor struktur organisasi, kualitas aparatur, dan sistem pelayanan itu sendiri. Struktur organisasi yang terlalu rumit dengan pembagian kekuasaan yang kaku dapat memperlambat pengambilan keputusan. Selain itu, faktor kompetensi aparatur pemerintah sebagai pelaksana layanan sangat krusial; tanpa pelatihan dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, standar pelayanan sulit dicapai. Faktor sistem yang belum tertata rapi juga menjadi penghalang terciptanya pelayanan yang efisien. Oleh karena itu, reformasi birokrasi menjadi kebutuhan mendesak, meskipun pelaksanaannya memerlukan waktu dan adaptasi.

Berbicara mengenai pelayanan publik, cakupannya sangat luas. Tidak hanya interaksi tatap muka di loket, tetapi juga penyediaan infrastruktur seperti jalan, jembatan, pendidikan, dan kesehatan. Brata (dalam Nuraini, 2024:130) mendefinisikan layanan sebagai rangkaian kegiatan pemberian bantuan, sementara Mustanir (2022:12) menekankan bahwa layanan adalah tindakan pemenuhan kebutuhan yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Kotler (dalam Alfika, 2022:3) menambahkan bahwa layanan dinilai bermutu jika mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik adalah manifestasi kewajiban negara untuk menyejahterakan rakyat. Sebagai contoh konkret, Kantor Desa Jumba di Kabupaten Hulu Sungai Utara pada tahun 2025 menyediakan berbagai jenis layanan, mulai dari non-perizinan seperti pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan Surat Keterangan Tidak Mampu, hingga layanan

perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Usaha Mikro Kecil. Hardiyansyah (2018:13) menekankan bahwa proses ini harus memastikan kepuasan penerima layanan.

Regulasi di Indonesia, khususnya Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, telah menetapkan standar baku pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas. Regulasi ini juga membagi pelayanan publik ke dalam dua kategori besar: pelayanan administrasi yang menghasilkan dokumen resmi (seperti KTP dan sertifikat tanah), dan pelayanan jasa yang menyediakan manfaat langsung seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Ratminto (2013:22) menguraikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan yang ideal, yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis dan biaya, kepastian waktu, akurasi produk layanan, keamanan proses, tanggung jawab pimpinan, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, serta kedisiplinan dan keramahan petugas. Semua prinsip ini bermuara pada satu tujuan: menciptakan kenyamanan dan kepastian bagi masyarakat.

Muara dari segala upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini adalah respons emosional yang muncul setelah masyarakat membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka miliki. Kotler (dalam Atmaja, 2018) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jika layanan berada di bawah harapan, timbul kekecewaan; jika sesuai atau melebihi, timbul kepuasan. Yacobalis (dalam Murniaty, 2018) menambahkan bahwa meskipun penilaian ini bersifat subjektif berdasarkan pengalaman masa lalu, tetap ada dasar objektif yang melandasinya. Kepuasan masyarakat menjadi indikator krusial karena jika masyarakat tidak puas, mereka cenderung enggan menggunakan layanan tersebut meskipun tersedia.

Untuk mengukur tingkat kepuasan ini, Hawkins (dalam Sono, 2024:43) menetapkan beberapa atribut pembentuk kepuasan. Indikator pertama adalah kesesuaian harapan, di mana masyarakat menilai apakah pelayanan dan fasilitas yang diterima sesuai dengan ekspektasi mereka. Indikator kedua adalah minat berkunjung kembali, yang menandakan bahwa masyarakat bersedia menggunakan layanan tersebut lagi di masa depan karena nilai manfaat dan kepuasan yang dirasakan. Indikator ketiga adalah kesediaan merekomendasikan, di mana kepuasan yang tinggi mendorong masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada keluarga, teman, atau lingkungan sekitar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sinergi antara kualitas pelayanan yang prima, kepatuhan terhadap prinsip pelayanan publik, dan pemenuhan harapan masyarakat adalah kunci utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

METODE

Fokus utama penelitian ini mengambil tempat di instansi pemerintahan tingkat desa, tepatnya di Kantor Desa Jumba, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Secara administratif, lokasi penelitian beralamat lengkap di Jalan Veteran RT. 03, Desa Jumba, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan kode pos 71452. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada urgensi untuk melihat bagaimana pelayanan publik dijalankan di tingkat administrasi desa.

Dalam upaya menggali informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di lokasi tersebut, penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Pemilihan pendekatan ini didasari oleh karakteristik data yang akan dikelola, yaitu data yang berwujud angka-angka untuk kemudian dianalisis. Hal ini sejalan dengan perspektif metodologis yang disampaikan oleh Sugiyono (2015:7), yang menegaskan bahwa metode kuantitatif dinamakan demikian karena data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Melalui pendekatan ini, objektivitas hasil penelitian diharapkan dapat tercapai secara maksimal.

Ditinjau dari tipe penelitiannya, studi ini dikategorikan sebagai penelitian asosiatif yang

bertujuan untuk mencari hubungan atau pengaruh antar variabel. Sugiyono (2015:36) mendefinisikan penelitian asosiatif sebagai rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam konteks ini, penelitian berfokus pada pembuktian ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Sebagaimana karakteristik penelitian kuantitatif yang menekankan pada analisis data statistik (Sugiyono, 2015:31), metode ini diharapkan mampu menghasilkan kesimpulan yang signifikan mengenai dinamika pelayanan di Kantor Desa Jumba.

Dalam sebuah penelitian, penentuan subjek sangat krusial. Sugiyono (2015:80) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan data internal, populasi dalam studi ini mencakup seluruh pengunjung yang tercatat di Kantor Desa Jumba dari rentang waktu Januari 2024 hingga September 2025, dengan total populasi sebanyak 124 orang.

Mengingat keterbatasan dan efisiensi penelitian, tidak seluruh populasi dijadikan subjek, melainkan diambil sebagian yang disebut sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang dianggap mampu mewakili keseluruhan. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah Accidental Sampling, di mana penentuan sampel didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti saat penelitian berlangsung di kantor desa tersebut dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif secara statistik, penelitian ini menggunakan perhitungan berdasarkan formulasi Slovin dengan tingkat kesalahan atau toleransi sebesar 10% (0,1). Berdasarkan perhitungan matematis tersebut, dari total populasi 124 orang, didapatkan hasil perhitungan sebesar 55,35. Angka ini kemudian dibulatkan menjadi 55 orang. Dengan demikian, sebanyak 55 orang pengunjung Kantor Desa ditetapkan sebagai responden yang akan mengisi kuesioner penelitian.

Agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dan terukur, diperlukan definisi operasional. Sugiyono (2015:38) menyatakan bahwa definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel pertama dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Variabel X). Merujuk pada teori Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018:72-73), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama.

Pertama adalah Reliability (Keandalan), yang mencakup kecermatan petugas dalam memberikan layanan, kemampuan menangani masalah warga dengan baik, serta kepatuhan menjalankan prosedur. Kedua, Responsiveness (Daya Tanggap), yang diukur dari kecepatan dan ketepatan pelayanan serta kesiapsediaan petugas membantu masyarakat. Ketiga, Assurance (Jaminan), yang meliputi sikap sopan santun, keterampilan memberikan jaminan waktu, kemampuan memberikan rasa aman, serta kejelasan informasi biaya. Keempat, Empathy (Empati), yaitu sikap melayani dengan menghargai, menunjukkan kepedulian, dan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Terakhir, Tangibles (Bukti Langsung), yang menyangkut aspek fisik seperti kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan ruang pelayanan, kedisiplinan, serta kerapian penampilan petugas.

Variabel kedua adalah Kepuasan Masyarakat (Variabel Y). Berdasarkan teori Hawkins (dalam Sono, 2024:43), kepuasan ini diukur melalui tiga indikator utama. Pertama, Kesesuaian Harapan, yaitu sejauh mana kinerja layanan dan fasilitas penunjang yang dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Kedua, Minat Berkunjung Kembali, yang menandakan kesediaan warga untuk kembali berurusan di kantor desa karena merasa puas atas pelayanan, nilai manfaat, serta fasilitas yang memadai. Ketiga, Kesediaan Merekomendasikan, yaitu keinginan warga untuk menyarankan pelayanan di kantor desa tersebut kepada keluarga, teman, atau masyarakat luas.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket. Sugiyono (2015:92) mendefinisikan instrumen penelitian sebagai alat bantu yang digunakan oleh

peneliti untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Kuesioner ini berisi serangkaian pertanyaan dan pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2015:142). Desain kuesioner menggunakan Skala Likert, di mana responden tidak diberikan kebebasan menjawab secara uraian, melainkan memilih jawaban yang telah disediakan (skala tertutup).

Selain kuesioner, teknik pengumpulan data juga melibatkan metode observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat fenomena yang terjadi di lokasi penelitian secara sistematis (Sugiyono, 2015:137). Sementara itu, metode dokumentasi dilakukan dengan mengambil data-data sekunder yang tersedia di lokasi, seperti arsip, buku, dan dokumen relevan lainnya.

Dalam penyusunan kuesioner, dilakukan modifikasi pada Skala Likert. Lazimnya skala ini memiliki lima opsi, namun dalam penelitian ini dimodifikasi menjadi empat opsi dengan menghilangkan jawaban "Netral" atau "Ragu-ragu". Pilihan jawaban terdiri dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Hal ini didasarkan pada argumen Sutrisno Hadi (dalam Khrisnamurti, 2022) dan Hardani (2020:391) untuk menghindari ambiguitas data (jawaban ganda) dan mencegah tendensi sentral di mana responden cenderung mencari aman dengan memilih jawaban tengah, yang justru dapat menghilangkan informasi penting dalam penelitian.

Sebelum data dianalisis lebih jauh, instrumen penelitian harus dipastikan keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan mengukur apakah kuesioner benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghozali, 2018:51). Validitas yang digunakan adalah validitas konstruk, yang menguji korelasi antara skor butir pertanyaan dengan skor total. Kriteria pengujian menggunakan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai korelasi hitung lebih besar dari tabel dan bernilai positif, maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Menurut Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016:97), uji ini melihat tingkat kepercayaan instrumen jika digunakan berkali-kali. Metode yang digunakan adalah koefisien Cronbach's Alpha. Sebuah instrumen dikatakan reliabel jika nilai Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,60.

Peneliti telah melakukan uji coba instrumen (try out) secara langsung kepada 55 responden di Kantor Desa Jumba pada periode 22 Oktober hingga 12 November 2025. Hasil uji coba untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa dari 30 item pernyataan (15 positif dan 15 negatif), seluruhnya dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,868. Tidak ada item yang gugur dalam variabel ini.

Namun, hasil berbeda ditemukan pada uji coba variabel Kepuasan Masyarakat. Awalnya instrumen ini memiliki 24 item pernyataan. Setelah dilakukan pengujian reliabilitas secara berulang (10 putaran), diperoleh nilai Cronbach's Alpha yang bergerak antara 0,820 hingga 0,849. Dari proses ini, ditemukan bahwa terdapat 14 item yang harus digugurkan karena tidak memenuhi syarat validitas, yaitu item nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 15, 21, dan 23. Dengan demikian, hanya tersisa 10 item pernyataan yang valid dan reliabel untuk digunakan dalam penelitian utama.

Tahap akhir dari metodologi ini adalah analisis data. Sebelum masuk ke pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik sebagai prasyarat. Pertama adalah Uji Normalitas, yang bertujuan melihat apakah data residual berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018). Pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dianggap normal. Kedua adalah Uji Linearitas untuk memastikan apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear secara signifikan (Nugraha, 2022).

Setelah prasyarat terpenuhi, analisis dilanjutkan menggunakan korelasi Product Moment dari Karl Pearson. Syafril (2019:91) menyebutkan bahwa teknik ini cocok untuk data berskala interval atau rasio. Hasil perhitungan korelasi (r) akan diinterpretasikan kekuatannya berdasarkan pedoman Sugiyono (2015:184), di mana nilai mendekati 1 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sedangkan nilai mendekati 0 menunjukkan tidak ada hubungan.

Untuk menguji hipotesis pengaruh variabel X terhadap Y, digunakan Uji t (parsial). Jika

nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan. Selain itu, dilakukan pula perhitungan Koefisien Determinasi (R Square) untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semakin nilai R Square mendekati angka satu, semakin besar pula pengaruh yang diberikan.

PEMBAHASAN

Dalam era reformasi birokrasi saat ini, tuntutan terhadap kinerja instansi pemerintah semakin tinggi, tidak terkecuali pada tingkat pemerintahan desa yang merupakan ujung tombak pelayanan publik. Desa Jumba, yang terletak di Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, menjadi salah satu entitas yang memiliki peran vital dalam melayani kebutuhan administratif dan sosial warganya. Penelitian yang dilakukan di lokasi ini berfokus pada esensi dasar dari administrasi publik, yaitu bagaimana kualitas pelayanan (sebagai variabel independen atau variabel bebas) mampu mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (sebagai variabel dependen atau variabel terikat). Hubungan kausalitas antara kedua variabel ini menjadi sangat krusial untuk dipelajari karena kepuasan masyarakat adalah indikator utama keberhasilan kinerja pemerintah desa.

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan kuantitatif yang ketat untuk mengukur fenomena tersebut secara objektif. Peneliti tidak hanya melihat permukaan masalah, tetapi menggali lebih dalam melalui instrumen penelitian yang komprehensif. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 30 item pernyataan yang mencakup berbagai dimensi layanan, sementara kepuasan masyarakat diukur melalui 10 item pernyataan. Totalitas item ini dirancang untuk menangkap persepsi masyarakat secara utuh. Untuk memastikan keakuratan data, serangkaian uji statistik dilakukan, mulai dari analisis deskriptif untuk melihat gambaran umum data, hingga uji prasyarat analisis yang meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan linearitas. Puncak dari analisis ini adalah pengujian hipotesis melalui uji korelasi, uji T (parsial), uji koefisien determinasi, serta analisis pengaruh antar variabel.

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik yang telah dilakukan, ditemukan fakta empiris yang menarik mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba. Analisis korelasi menghasilkan nilai sebesar 0,638 dengan tingkat signifikansi 0,000. Angka ini bukan sekadar statistik belaka, melainkan representasi dari realitas sosial yang terjadi di lapangan. Jika merujuk pada pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono, nilai 0,638 berada dalam interval 0,60 hingga 0,799. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang "kuat" antara kedua variabel tersebut.

Makna dari "hubungan yang kuat" ini adalah bahwa persepsi masyarakat Desa Jumba terhadap layanan yang mereka terima sangat berbanding lurus dengan perasaan puas yang mereka rasakan. Signifikansi level 0,000 yang jauh di bawah standar probabilitas 0,05 menegaskan bahwa hubungan ini adalah nyata dan signifikan, bukan terjadi secara kebetulan semata. Artinya, setiap upaya perbaikan atau penurunan kualitas layanan di kantor desa akan dirasakan secara langsung dan berdampak nyata pada tingkat kepuasan warga. Temuan ini memvalidasi teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa kualitas adalah determinan utama dari kepuasan pelanggan, atau dalam konteks ini, masyarakat.

Lebih jauh lagi, pembuktian hipotesis dilakukan melalui Uji T untuk melihat signifikansi pengaruh secara parsial. Hasil perhitungan menunjukkan nilai t_{hitung} yang sangat meyakinkan, yaitu sebesar 6,027. Angka ini jauh melampaui nilai t_{tabel} yang hanya sebesar 1,67356 (pada derajat kebebasan/df = 53). Dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa Hipotesis Alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis Nol (H_0) ditolak. Dalam bahasa yang lebih sederhana, variabel Kualitas Pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Jumba.

Namun, angka statistik tersebut tidak berdiri sendiri. Ia dikuatkan dan dijelaskan oleh temuan kualitatif melalui observasi di lapangan. Peneliti menemukan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam aspek-aspek tertentu. Permasalahan klasik pelayanan

publik masih terdeteksi, seperti kurang optimalnya layanan yang diterima warga dibandingkan dengan standar yang seharusnya. Isu kedisiplinan aparat desa menjadi sorotan utama. Ketidapatuhan terhadap prosedur waktu seperti keterlambatan membuka layanan, petugas yang tidak segera kembali ke posisinya setelah jam istirahat, atau ketidaktepatan estimasi waktu penyelesaian dokumen menjadi faktor pengurang kepuasan yang nyata. Kondisi ini menegaskan bahwa meskipun secara umum hubungannya positif, masih ada "ruang kosong" dalam kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki untuk memaksimalkan kepuasan.

Penting untuk memahami sifat dari hubungan kedua variabel ini. Penelitian menegaskan adanya arah hubungan yang positif atau searah. Logika yang dibangun adalah linear: semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Jumba, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakatnya. Sebaliknya, penurunan kualitas layanan akan langsung berdampak pada merosotnya kepuasan publik. Temuan ini menihilkan kemungkinan hubungan negatif (dimana peningkatan kualitas justru menurunkan kepuasan, yang merupakan anomali).

Konsistensi korelasi positif dan signifikan ini memberikan sinyal yang jelas bagi pemangku kebijakan di Desa Jumba. Tidak ada jalan lain untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik selain dengan memperbaiki kualitas layanan. Upaya-upaya peningkatan mutu, baik dari sisi infrastruktur maupun sumber daya manusia, dipastikan akan membuahkan hasil berupa apresiasi masyarakat. Jika ada faktor-faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan meskipun kualitas sudah ditingkatkan, hal tersebut kemungkinan besar berasal dari variabel eksternal di luar cakupan kualitas pelayanan administratif, namun dalam konteks penelitian ini, premis "layanan baik menghasilkan kepuasan tinggi" adalah valid dan teruji.

Salah satu temuan paling krusial dalam penelitian ini adalah besaran kontribusi pengaruh yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (*R Square*). Dari nilai korelasi (*R*) 0,638, diperoleh perhitungan determinasi yang menunjukkan angka kontribusi sebesar 41%. Angka ini memiliki makna mendalam: variasi naik-turunnya kepuasan masyarakat di Desa Jumba, 41%-nya ditentukan secara mutlak oleh bagaimana kualitas pelayanan diberikan.

Lantas, bagaimana dengan sisa 59%-nya? Angka 59% ini merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain (*epsilon*) yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut bisa sangat beragam, mulai dari kondisi infrastruktur desa (seperti kenyamanan ruang tunggu), kemudahan akses lokasi, kebijakan pemerintah pusat yang mungkin membatasi wewenang desa, hingga faktor sosial budaya masyarakat setempat. Meskipun 41% terlihat kurang dari setengah, dalam ilmu sosial dan perilaku, kontribusi sebesar ini dari satu variabel tunggal (kualitas pelayanan) dianggap cukup besar dan dominan. Ini menegaskan bahwa perbaikan pada sektor pelayanan saja sudah dapat menyumbang hampir separuh dari kesuksesan dalam memuaskan masyarakat.

Analisis deskriptif statistik memberikan wawasan tambahan mengenai siapa yang dilayani dan bagaimana persepsi mereka. Secara umum, kualitas pelayanan di Kantor Desa Jumba dikategorikan "tinggi" oleh responden. Nilai rata-rata (*mean*) empirik yang melampaui nilai hipotetik menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa layanan yang ada sudah memadai, bahkan dalam beberapa aspek telah melebihi ekspektasi mereka. Responden menilai pelayanan sudah berjalan efisien, cukup cepat, dan ramah.

Tingginya penilaian ini tidak terlepas dari karakteristik demografis responden. Data menunjukkan dominasi kelompok usia di atas 41 tahun (sebanyak 31%). Kelompok usia matang ini cenderung memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam berinteraksi dengan birokrasi, yang mungkin membuat mereka lebih realistis atau memiliki toleransi yang lebih tinggi dibandingkan generasi muda yang mungkin menuntut kecepatan digital. Selain itu, latar belakang pendidikan mayoritas responden adalah SMA/ sederajat (42%). Tingkat pendidikan ini diasumsikan memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai prosedur standar, sehingga penilaian mereka dianggap objektif.

Menariknya, terdapat juga 15% responden dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1). Kelompok ini biasanya lebih kritis dan memiliki ekspektasi standar mutu yang lebih tinggi. Fakta bahwa secara keseluruhan kategori pelayanan tetap dinilai "tinggi" menunjukkan bahwa

Kantor Desa Jumba mampu memuaskan berbagai lapisan masyarakat, dari yang berpendidikan menengah hingga tinggi. Keberagaman karakteristik responden baik dari segi usia, jenis kelamin, maupun Pendidikan yang bermuara pada kesimpulan positif yang sama, memperkuat validitas bahwa kualitas pelayanan di desa tersebut memang sudah berjalan pada koridor yang benar, meskipun tetap memerlukan penyempurnaan.

Analisis mendalam terhadap indikator-indikator variabel kualitas pelayanan menemukan sebuah fakta menarik: dimensi *Empathy* (empati) adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan nilai pengaruh sebesar 0,517 dan signifikansi 0,000, aspek empati mengungguli aspek teknis lainnya. Ini berarti, bagi masyarakat Desa Jumba, sentuhan humanis lebih berharga daripada sekadar keandalan sistem.

Masyarakat merasa sangat puas ketika petugas menunjukkan kepedulian yang tulus, memberikan perhatian individual, mau mendengarkan keluhan dengan sabar, dan menempatkan kepentingan warga sebagai prioritas. Meskipun pengaruhnya secara angka statistik tergolong moderat, signifikansinya sangat tinggi. Di sisi lain, dimensi *Reliability* (keandalan) memiliki pengaruh sedang namun tidak signifikan secara statistik dalam model ini, sementara dimensi lainnya memiliki pengaruh yang lebih rendah.

Temuan ini memberikan pesan kuat: dalam konteks pelayanan desa yang sifatnya komunal dan kekerabatan, pendekatan personal dan emosional (empati) adalah kunci utama. Masyarakat bisa memaafkan sedikit keterlambatan teknis, namun mereka sangat menghargai ketika petugas melayani dengan hati. Petugas yang ramah, sopan, dan peduli memberikan kontribusi terbesar terhadap pembentukan persepsi positif masyarakat.

Merangkum seluruh rangkaian analisis di atas, penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara" menghasilkan tiga kesimpulan fundamental yang saling berkaitan:

Pertama, terdapat hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini dikonfirmasi oleh uji korelasi yang kuat dan uji hipotesis yang valid. Arah hubungan yang positif menegaskan bahwa investasi pada perbaikan kualitas layanan adalah langkah yang tepat dan pasti untuk meningkatkan kepuasan publik.

Kedua, besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat teridentifikasi sebesar 41%. Angka ini menunjukkan peran vital kualitas layanan sebagai pendorong utama kepuasan, meskipun pemerintah desa juga harus menyadari adanya 59% faktor lain di luar variabel ini yang turut membentuk persepsi masyarakat dan perlu ditelusuri dalam studi atau evaluasi kebijakan selanjutnya.

Ketiga, dari sekian banyak aspek pelayanan, dimensi *Empathy* (empati) muncul sebagai variabel penentu yang paling dominan. Kemampuan aparat desa untuk memahami, peduli, dan memberikan perhatian tulus kepada warga adalah aset terbesar Desa Jumba. Oleh karena itu, rekomendasi utama dari penelitian ini adalah agar Kantor Desa Jumba mempertahankan budaya pelayanan yang humanis ini, sembari terus memperbaiki aspek kedisiplinan dan ketepatan waktu (aspek teknis) yang sempat menjadi catatan dalam observasi lapangan. Sinergi antara empati yang tinggi dan kedisiplinan yang ketat akan membawa kepuasan masyarakat Desa Jumba ke tingkat yang lebih optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan serangkaian proses penelitian dan analisis data mendalam yang telah dilaksanakan sebelumnya, penelitian ini bermuara pada pemahaman komprehensif mengenai dinamika pelayanan publik di tingkat desa. Fokus utama penelitian ini adalah menelaah interaksi antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh warga. Secara spesifik, studi kasus ini mengambil tempat di Kantor Desa Jumba, yang terletak di wilayah Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dari hasil pengolahan data empiris, dapat ditarik benang merah yang mengarah pada dua kesimpulan utama

yang saling berkaitan dan memberikan gambaran jelas mengenai kinerja instansi terkait.

Pertama, analisis statistik menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Angka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,638 mengindikasikan bahwa hubungan yang terjalin antara kedua variabel ini berada pada kategori yang kuat. Secara praktis, angka ini dapat diterjemahkan bahwa setiap upaya perbaikan atau peningkatan mutu layanan yang dilakukan oleh pihak Kantor Desa Jumba akan berbanding lurus dengan naiknya tingkat kepuasan warga.

Validitas hubungan ini semakin diperkuat melalui pembuktian hipotesis menggunakan uji parsial atau Uji T. Berdasarkan perhitungan yang presisi, ditemukan bahwa nilai t_{hitung} mencapai angka 6,027. Angka ini jauh melampaui nilai t_{tabel} yang hanya sebesar 1,674 pada derajat kebebasan (df) 53 dengan taraf signifikansi standar sebesar 5%. Dalam kaidah statistik, kondisi di mana nilai hitung melampaui nilai tabel menjadi bukti empiris yang tak terbantahkan untuk menolak Hipotesis Nol (H_0) dan menerima Hipotesis Alternatif (H_a). Dengan demikian, secara meyakinkan dapat disimpulkan bahwa memang terdapat pengaruh nyata dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, bukan sekadar kebetulan semata.

Kedua, penelitian ini juga berhasil memetakan seberapa besar kontribusi nyata yang diberikan oleh aspek pelayanan terhadap persepsi kepuasan warga. Berdasarkan koefisien determinasi, diketahui bahwa besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba adalah sebesar 41%. Angka 41% ini merepresentasikan kontribusi efektif kinerja pelayanan dalam membentuk rasa puas di hati masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan pilar vital yang tidak bisa diabaikan dalam manajemen pemerintahan desa.

Namun, perlu dipahami pula bahwa terdapat sisa persentase sebesar 59%. Angka sisa ini menunjukkan bahwa variabilitas kepuasan masyarakat tidak sepenuhnya hanya ditentukan oleh faktor pelayanan administratif semata. Terdapat faktor-faktor eksternal atau variabel lain di luar cakupan penelitian ini yang turut berkontribusi sebesar 59%, yang mungkin dapat berupa fasilitas fisik kantor, kenyamanan lingkungan, atau faktor kebijakan lainnya. Meskipun demikian, kontribusi tunggal sebesar 41% dari sisi pelayanan tetap dikategorikan sebagai pengaruh yang tinggi dan kuat. Hal ini menjadi sinyal positif bagi Kantor Desa Jumba untuk terus mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan mereka, karena terbukti memiliki dampak yang substansial terhadap kepercayaan dan kepuasan publik di wilayah Amuntai Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, D. (2018). *Pengukuran Skala Likert dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardani, et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khrisnamurti, A. (2022). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kurniawan, A., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Nugraha, S. (2022). *Statistik Inferensial untuk Penelitian Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sono, M. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Media.



- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafril. (2019). *Statistik Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.